



Service Desk ITSM(v7.6)

Gestion des demandes

Lidia Dorsaz

04/08/2010

--

Sommaire

Accéder à l'application	4
Par le web.....	4
Par le client lourd Windows	4
Page d'accueil.....	5
Pour le personnel de support.....	5
Pour l'utilisateur UNIGE.....	5
Console de gestion des incident et des demandes	6
Afficher les demandes	7
Choisir le type d'affichage	7
Modifier les préférences d'affichage	7
Suivre des demandes de façon particulière	7
Rechercher des demandes	8
Autres fonctionnalités	8
Modifier les Préférences d'application	9
Se mettre absent (Modifier Mon Profil).....	10
Créer une demande.....	11
Entrer les coordonnées de l'utilisateur(1).....	12
Vérifier les demandes ouvertes du même utilisateur.....	13
Décrire la demande (2).....	13
Choisir le poste de travail concerné	13
Définir la priorité de la demande (3).....	14
Définir le type d'Incident.....	14
Catégoriser la demande (4)	15
Assigner la demande (5).....	16
Définir la source signalée	17
Ajouter des pièces attachées (ou info de travail).....	17
Choisir et utiliser un modèle	18
Enregistrer une demande à la création.....	18
Modifier une demande.....	19
Afficher l'historique de la demande	20
Etapas du processus et état de la demande	21



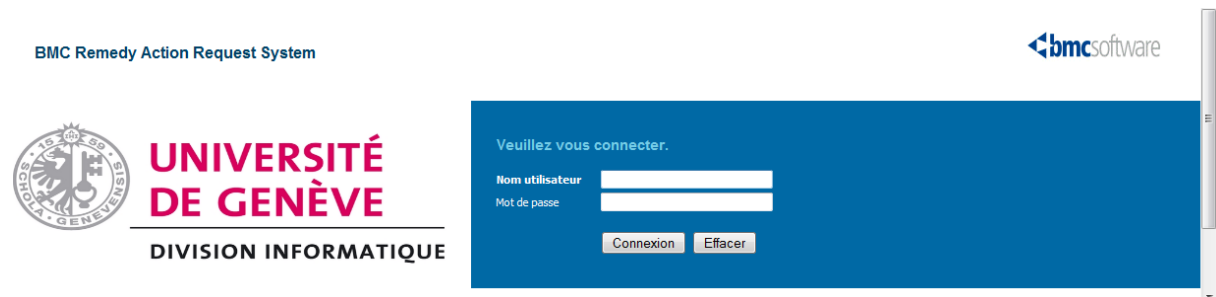
Rechercher des demandes (Incidents) : Gérer mes recherches	22
Ces mêmes Qualifications de recherche peuvent être utilisées dans la recherche d'incidents (Options avancés) Afficher, Créer une diffusion (avis de dysfonctionnement)	23
Afficher, Créer une diffusion (avis de dysfonctionnement)	24
Console du demandeur.....	26
Créer une nouvelle demande.....	27
Annexes	28
Catégories opérationnelles	28
Catégories Produit.....	29

Accéder à l'application

Par le web

URL : <http://sdesk.unige.ch>

Login et mot de passe ISIs



Accepter les pop up pour ce site.

Par le client lourd Windows

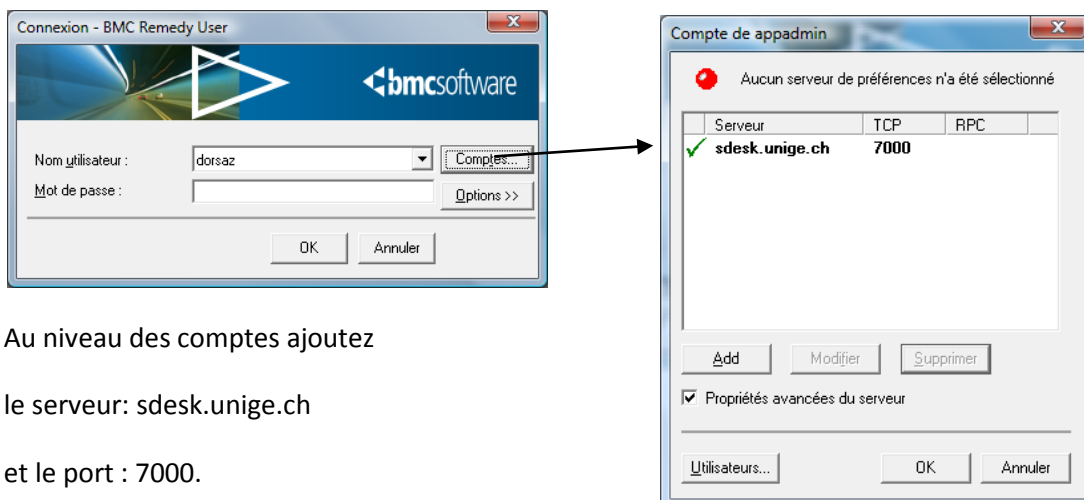
ATTENTION !!

L'application est optimisée pour le client web !!

Dans la version 8 (fin 2010 ?) le client windows ne sera plus supporté.

Vous pouvez néanmoins télécharger la nouvelle version du client depuis GDL!

ATTENTION : NE PAS UTILISER l'ancienne version avec le nouveau serveur et la nouvelle application !



Serveur	TCP	RPC
✓ sdesk.unige.ch	7000	

Au niveau des comptes ajoutez

le serveur: sdesk.unige.ch

et le port : 7000.

Page d'accueil

Pour le personnel de support

Le personnel de support voit dans le menu de gauche le lien vers la console de gestion des incidents ainsi que les liens vers les anciens tickets (en recherche uniquement) ainsi que vers des anciennes applications.

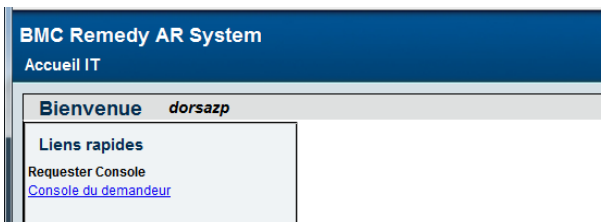
Tous les anciens tickets depuis le 01/01/2008 ont été importés.



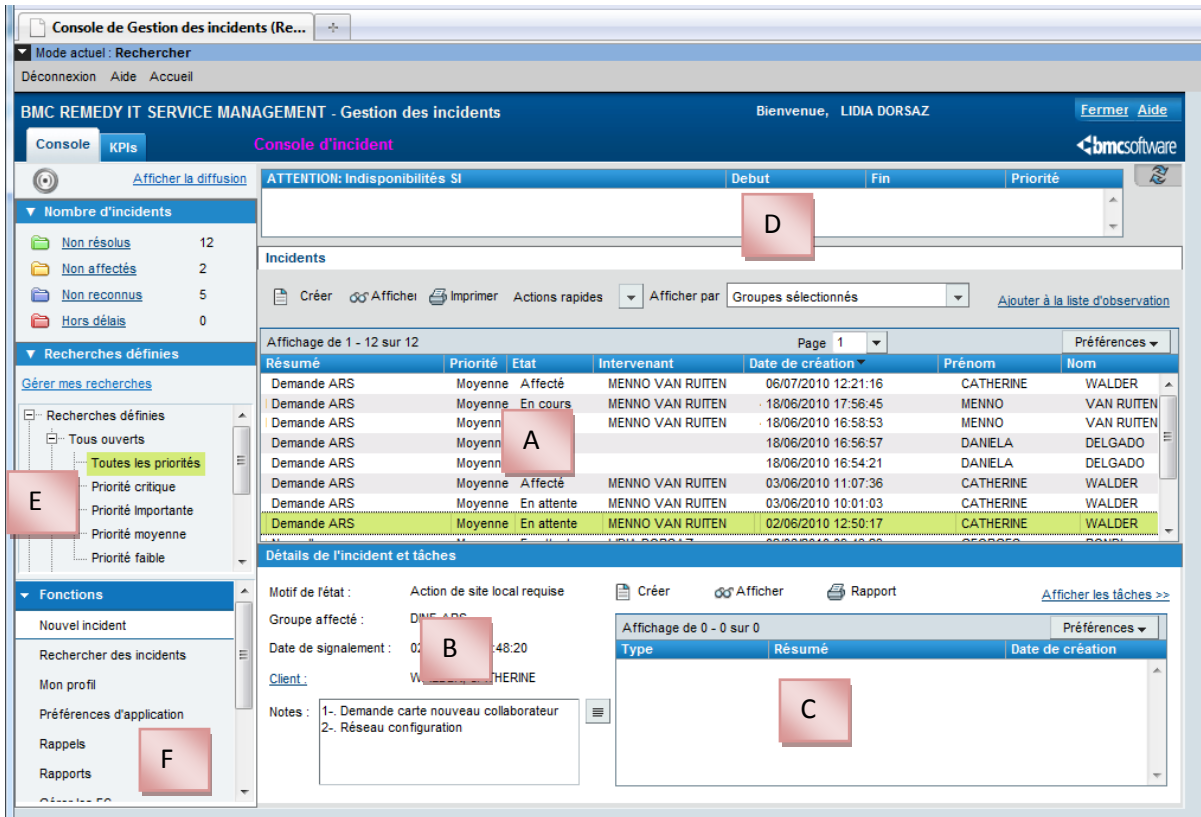
Dans le menu à gauche de la page
cliquer sur:
Console de gestion des incidents

Pour l'utilisateur UNIGE

L'utilisateur (pa/pat, étudiant ou externe) ne faisant pas partie du personnel de support peut accéder uniquement à la Console du demandeur



Console de gestion des incident et des demandes



The screenshot shows the BMC Remedy IT Service Management console interface. The left sidebar contains navigation menus for 'Nombre d'incidents', 'Recherches définies', and 'Fonctions'. The main area displays a list of incidents with columns for 'Résumé', 'Priorité', 'Etat', 'Intervenant', 'Date de création', 'Prénom', and 'Nom'. A table of incidents is visible, showing details for 'Demande ARS' with various priorities and states. The bottom section shows the 'Détails de l'incident et tâches' for a selected incident, including 'Motif de l'état', 'Groupe affecté', 'Date de signalement', and 'Notes'.

Red boxes A-F highlight the following elements:

- A**: A table listing incidents with columns: Résumé, Priorité, Etat, Intervenant, Date de création, Prénom, Nom.
- B**: The 'Motif de l'état' field in the 'Détails de l'incident et tâches' section.
- C**: The 'Notes' field in the 'Détails de l'incident et tâches' section.
- D**: The 'ATTENTION: Indisponibilités SI' banner at the top of the main area.
- E**: The 'Recherches définies' menu in the left sidebar.
- F**: The 'Fonctions' menu in the left sidebar.

Elle vous offre

- Une vue d'ensemble sur les demandes ouvertes qui vous sont attribuées ou qui sont attribuées à votre groupe.
- Des détails de la demande sélectionnée.
- Les informations de travail ajoutés à la demande.
- Un aperçu des éventuels dysfonctionnement du service informatique du jour.
- Une recherche des demandes selon des critères déjà défini ou à définir.
- L'accès à d'autres fonctionnalités.

Afficher les demandes

Choisir le type d'affichage

Afficher par: Groupes sélectionnés
Personnel
Groupes sélectionnés
Tous mes groupes

Rafraîchir, Actualiser la liste

On peut choisir d'afficher les demandes qui nous sont attribuées (Personnel) ou qui sont attribué à un de nos groupes ou à tous nos groupes. Rafraîchir la liste après chaque changement.

Modifier les préférences d'affichage

Préférences
Ajouter une colonne
Supprimer la colonne
Définir l'intervalle d'actualisation
Réinitialiser
Enregistrer

Vous pouvez supprimer des colonnes de la liste.

Si d'autres colonnes, attributs de la demande, vous intéressent, vous pouvez faire une demande auprès des administrateurs du système pour qu'ils les ajoutent.

Suivre des demandes de façon particulière

Non résolus: 12
Non affectés: 2
Non reconnus: 5
Hors délais: 0

Recherches définies
Gérer mes recherches
Priorité moyenne
Priorité faible
Tous ouverts soumis par moi
Tous ouverts non reconnus
Tous ouverts non affectés
Mes recherches
Liste d'observation
Fonctions

Incidents
Créer Afficher Imprimer Actions rapides Afficher par: Groupes sélectionnés Ajouter à la liste d'observation

Affichage de 1 - 12 sur 12

Résumé	Priorité	Etat	Intervenant	Date de création	Prénom	Nom
Demande ARS	Moyenne	Affecté	MENNO VAN RUITEN	06/07/2010 12:21:16	CATHERINE	WALDER
Demande ARS	Moyenne	En cours	MENNO VAN RUITEN	18/06/2010 17:56:45	MENNO	VAN RUITEN
Demande ARS	Moyenne	En cours	MENNO VAN RUITEN	18/06/2010 16:58:53	MENNO	VAN RUITEN
Demande ARS	Moyenne	Affecté	MENNO VAN RUITEN	18/06/2010 16:56:57	DANIELA	DELGADO
Demande ARS	Moyenne	Affecté	MENNO VAN RUITEN	18/06/2010 16:54:21	DANIELA	DELGADO
Demande ARS	Moyenne	Affecté	MENNO VAN RUITEN	03/06/2010 11:07:36	CATHERINE	WALDER
Demande ARS	Moyenne	En attente	MENNO VAN RUITEN	03/06/2010 10:01:03	CATHERINE	WALDER
Demande ARS	Moyenne	En attente	MENNO VAN RUITEN	02/06/2010 12:50:17	CATHERINE	WALDER
Nouvelle personne	Moyenne	En attente	LIDIA DORSAZ	02/06/2010 09:43:23	GEORGES	RONDI

Détails de l'incident et tâches
Motif de l'état: Créer Afficher Rapport Afficher les tâches >>

Sélectionner la demande et cliquer sur « Ajouter à la liste d'observation ». Toutes les demandes ajoutées à la liste d'observation apparaîtront en cliquant sur « Liste d'observation » (menu à gauche, sous « Mes recherches »)

Rechercher des demandes

The screenshot shows the 'Console d'incident' interface. On the left, there are three annotations with arrows pointing to specific parts of the interface:

- Statistiques rapides de l'état des demandes affichées sur la console**: Points to the 'Nombre d'incidents' section.
- Recherches prédéfinies**: Points to the 'Recherches définies' section.
- Possibilité d'ajouter des recherches personnalisées « Mes Recherche », ex: les demandes que j'ai traitées**: Points to the 'Mes recherches' section.

The interface itself displays the following information:

- Console** / **KPIs** / **Console d'incident**
- Afficher la diffusion**
- ATTENTION: Indisponibil**
- Nombre d'incidents**:

Non résolus	12
Non affectés	2
Non reconnus	5
Hors délais	0
- Recherches définies**:
 - Gérer mes recherches
 - Priorité moyenne
 - Priorité faible
 - Tous ouverts soumis par mo
 - Tous ouverts non reconnus
 - Tous ouverts non affectés
 - Mes recherches
 - Assignée DORSAZ
 - Assignée au groupe CAD
 - Assignées au groupe ARS
 - Assignées au groupes GDL
- Incidents**:
 - Créer
 - Afficher
- Affichage de 1 - 12 sur 12**
- Résumé**:
 - Demande ARS
 - Demande ARS
 - Demande ARS
 - Demande ARS
 - Demande ARS
 - Demande ARS
 - Demande ARS
 - Nouvelle personne
- Détails de l'incident et té**:
 - Motif de l'état :
 - Groupe affecté : DII
 - Date de signalement : 06

Autres fonctionnalités

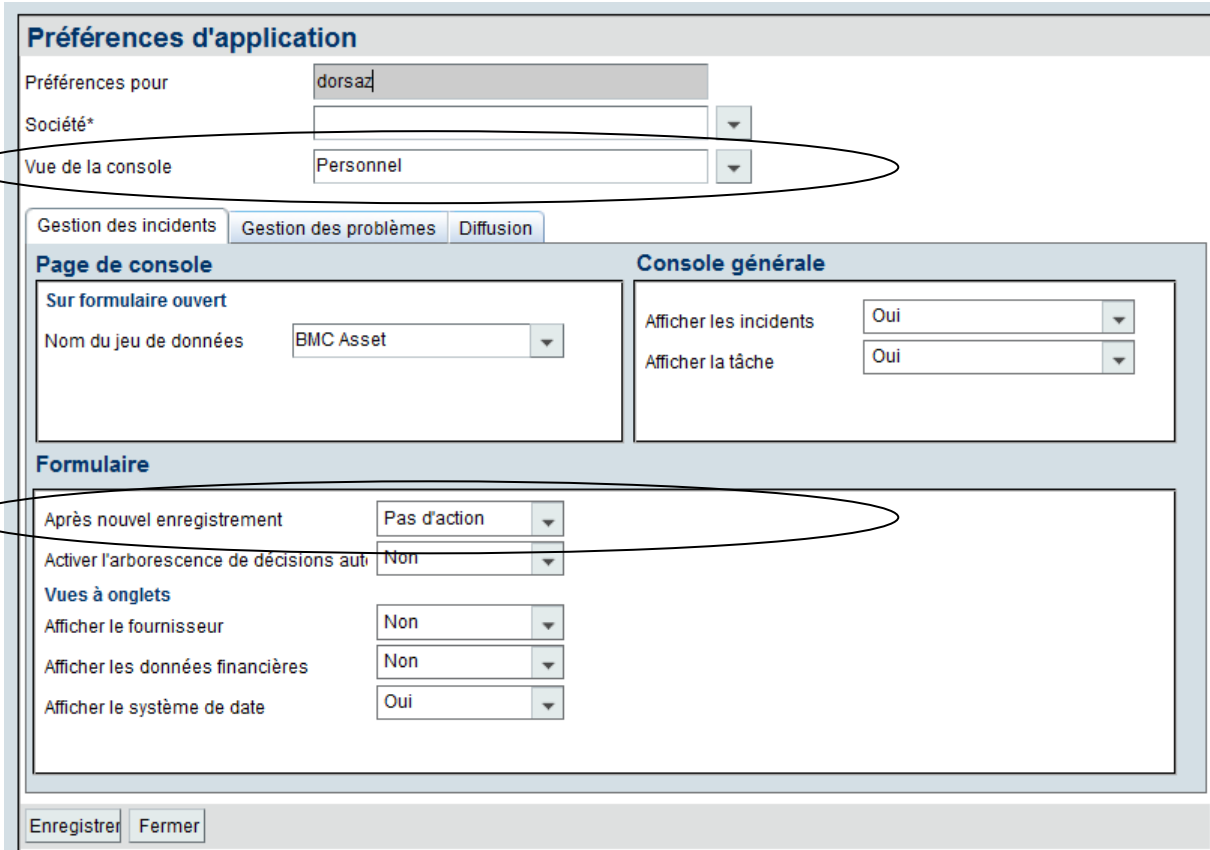
The screenshot shows the 'Recherches définies' menu. On the left, there are seven annotations with arrows pointing to specific items in the menu:

- Créer une nouvelle demande**: Points to 'Nouvel incident'.
- Rechercher des incidents**: Points to 'Rechercher des incidents'.
- Modifier son propre profil**: Points to 'Mon profil'.
- Modifier les préférences de l'application**: Points to 'Préférences d'application'.
- Envoyer des rappels**: Points to 'Rappels'.
- Ecrire des rapports**: Points to 'Rapports'.
- Pas utilisés pour le moment**: Points to 'Gérer les EC'.
- A voir par la suite**: Points to 'Gérer l'inventaire'.

The menu items are:

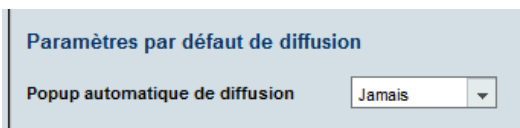
- Recherches définies
- Fonctions
 - Nouvel incident
 - Rechercher des incidents
 - Mon profil
 - Préférences d'application
 - Rappels
 - Rapports
 - Gérer les EC
 - Gérer l'inventaire
 - Enquêtes de satisfaction
 - Processus global

Modifier les Préférences d'application



Dans les Préférences d'application VOUS POUVEZ MODIFIER

- a. La vue de la console:
 - Personnel
 - Tous mes groupes
 - Groupe sélectionné, parmi les groupes auxquels j'appartiens
- b. Après nouvel enregistrement:
 - Pas d'action
 - Rouvrir dans nouveau: après l'enregistrement de la demande, une nouvelle demande vierge s'ouvre. C'est le mode préconisé pour le premier Niveau du support.
 - Rouvrir dans actuel : la demande à peine enregistrée reste à l'écran. C'est le mode conseillé pour un niveau 2 de support
- c. Onglet Diffusion



- On peut choisir d'afficher un popup automatique avec l'annonce des disfonctionnement du SI (diffusions)

Se mettre absent (Modifier Mon Profil)

ID de personne PPL000000000016

Informations sur les personnes

Titre		ID d'entreprise	29558	Image de personne
Prénom*	LIDIA	Etat de profil*	Actif	
Deuxième prénom		Type de contact	Principal	
Nom*+	DORSAZ	Importance du client*	Standard VIP* Non	
Type de client*	Employé administratif	Personnel du support*	Oui	
Nom de la fonction	Administrateur de l'application	Disponibilité d'affectation	Oui	
Surnom				

<< Général Plus de détails Attributs Infos de travail EC Données financières Détails de connexion/accès Groupes de support Notifications >>

Informations d'entité		Informations d'emplacement	
Société*+	UNIGE	Région	
Entité	UNACI	Groupe du site	
Service	ORG1	Site+	UNI2
Informations pour tout contact N° de téléphone : Professionnel*+ 41 22 3797573 Adresse de messagerie lidia.dorsaz@unige.ch Image de personne		Adresse du site Geneve Switzerland Emplacement du bureau Arrêt du courrier Effacer	
Nom du fichier Taille du fichier Titre Image de person Ajouter		Informations d'affectation Taux de capacité Tickets ouverts 42 Taux de capacité de tâche Tâches ouvertes 0	

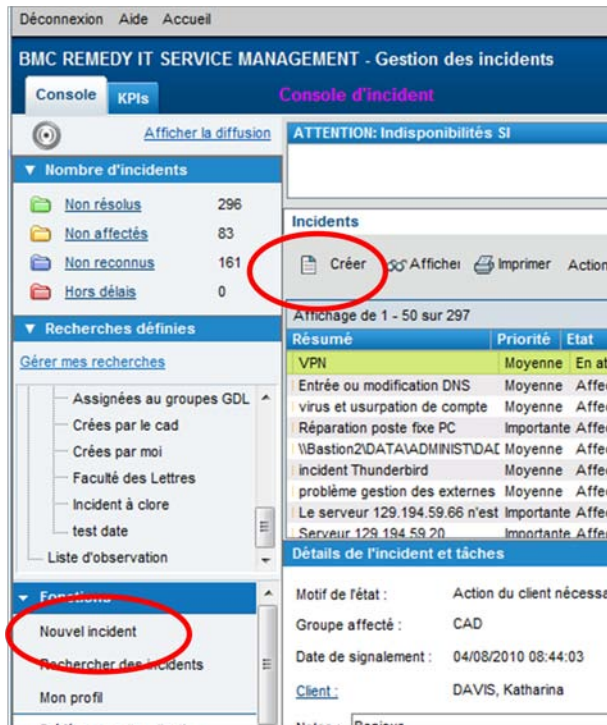
Enregistrer Imprimer Fermer

Dans « Mon Profil » le seul paramètre que vous pouvez modifier est « **Disponible d'affectation** » :

Oui si vous êtes présent, **non** si vous êtes absent.

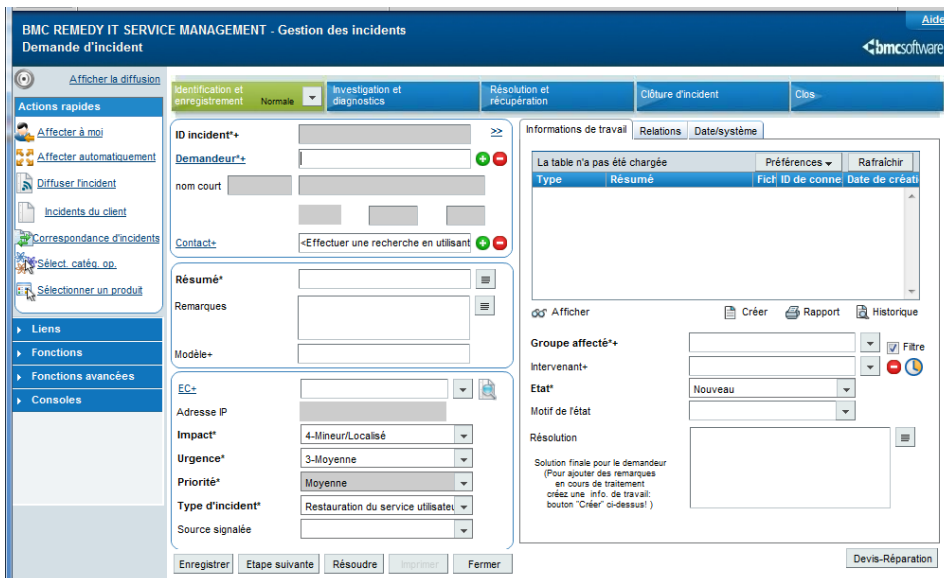
Pour le moment nous vous déconseillons de modifier toutes autres variables : si vous remarquez des anomalies, veuillez les signaler au CAD.

Créer une demande



Depuis la console de gestion des demandes vous pouvez créer une nouvelle demande en cliquant sur « Créer » ou sur « Nouvel incident ».

Le formulaire des demandes s'affiche.



Pour créer une demande il faut au minimum :

1. Entrer les coordonnées de l'utilisateur qui fait appel à nos services
2. Décrire la demande
3. Définir la priorité de la demande
4. Catégoriser la demande
5. Assigner la demande

Entrer les coordonnées de l'utilisateur(1)

Pour récupérer les **coordonnées LDAP** de l'utilisateur il faut entrer son nom court dans le champ « Demandeur » puis « Enter ».
Si vous avez entré **un mauvais nom** cliquez sur le bouton rouge « moins » et recommencez.

Si vous **ne connaissez pas le nom court** entrez uniquement une partie du nom : une fenêtre va s'ouvrir pour vous permettre d'affiner la recherche : par nom court ou par nom de famille.

ID Connexion	Nom	Prénom	ID Unige	ID Connexion (Tous)
dorsaz	DORSAZ	Lidia	29558	dorsaz.Lidia.Dorsaz@unige.ch,29558
dorsaz09	DORSAZ	Stéphane	303486	dorsaz09.stephane.dorsaz@wanadoo.fr,303486
dorsaz3	DORSAZ	Edouard	566038	dorsaz3.dorsaz3@etu.unige.ch,566038
dorsazp	DORSAZ	Pierre-André	605456	dorsazp.Pierre-Andre.Dorsaz@hug.ch,605456
dorsaze7	DORSAZ	Estelle Marie	661407	dorsaze7.dorsaze7@etu.unige.ch,661407
dorsazl9	DORSAZ	Laurent	698658	dorsazl9.dorsazl9@etu.unige.ch,698658

Choisissez la bonne personne, puis cliquez sur « Sélectionner », ou double-cliquez sur le nom.
Le résultat de votre recherche apparaît sur le formulaire de la demande

La double flèche vous permet d'afficher plus de détail.


Sur la 4^{ème} ligne on a **le type du demandeur, sa structure et sa faculté**.

Comme type on peut avoir : Employé adm. (membres du support uniquement), PA/PAT, Etudiant, Externe, Client (Formation continue avec un nombre de crédits pas suffisant pour être considéré comme « Etudiant »)

Dans les champs « Autre téléphone » ou « Autre e-mail » vous pouvez ajouter des informations supplémentaires.

De la même façon vous pouvez ajouter dans le champ « Contact » une personne qui recevra les mêmes notifications sur la demande que l'utilisateur.

Vérifier les demandes ouvertes du même utilisateur



BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Gestion des incidents
Demande d'incident

Afficher la diffusion

Actions rapides

- Affecter à moi
- Affecter automatiquement
- Diffuser l'incident
- Incidents du client**
- Correspondance d'incidents
- Sélect. catég. op.
- Sélectionner un produit

Identification et enregistrement Normale Investigation et diagnostics Résolu

ID incident*+ INC000000012168 >>

Demandeur*+ DORSAZ, LIDIA + -

nom court vanruite lidia.dorsaz@unige.ch

Employé SRC UNACI

Contact+ VAN RUITEN, MENNO + -

Résumé* [] []

Remarques [] []

IMPORTANT : vérifier s'il y a d'autres demandes ouvertes pour ce même utilisateur. Le nombre de demandes ouvertes apparaît ici. Cette vérification évite la création de doublon.

Décrire la demande (2)

Résumé* [] []

Remarques [] []

Modèle+ [] []

Dans le champ « Résumé » entrer un bref résumé de la demande.

Dans le champ « Remarques » ajouter des informations supplémentaires.

Choisir le poste de travail concerné

EC+ [] [] []

Adresse IP []

Impact* 3-Modéré/Limité

Urgence* 3-Moyenne

Priorité* Moyenne

Type d'incident* Restauration du service utilisate

Source signalée []

Intervenant+

du distributeur+

Produit de distributeur

eps-seinf1

Etat* kt-dell-c400

Motif de kt-pcktvista-1

Résolu kt-pcktvista-2

kt-pcktwxp-1

kt-pcktwxp-3

kt-virtualpc2007-a

Le menu déroulant à droite du champ EC (Elément de Configuration) vous permet d'afficher les postes de travail (Système_Informatique), les imprimantes, et les programmes (Produit) installés par l'utilisateur depuis GDL.

Après avoir sélectionné le poste concerné cliquez sur **EC+** pour voir les détails.

Nom de l'EC*		Description EC*	
kt-dell-c400		SDESK - kt-dell-c400	
Informations de l'EC			
ID de l'EC+	19420	Société+	UNIGE
N° Immo SAP	0 - 0	Fonction principale	Non dédié
N° de série	7MVNK0J	Liste des fonctions	SDESK
N° Inventaire	2139241 - 0	Rôle dans le système	
Pris en charge	Oui	Etat*	Déployé
Motif de l'état		Informations supplémentaires	
		Micro-ordinateur portab	
Général Caractéristiques Infos de travail Personnes Relations Détails de la relation			
Catégorisation des produits		Lieu	
Niveau 1	Système_Informatique	Région	
Niveau 2		Groupe du site	
Niveau 3		Site+	
Nom du produit+	Latitude C400 PIII/1333	Etage	UNI2
Modèle/Version	7MVNK0J	Salle	135
Fabricant	Dell	Effacer	
Nom du fournisseur+		Effacer	
Cycle de vie			
Date d'achat+	22/11/2002 00:00:00		
Date d'installation+	09/10/2009 00:17:4		
Date de fin de garantie+	22/11/2005 00:00:00		
Date de sortie+			
Date de mise au rebut+			
Dernière analyse			

Les valeurs des différents champs ont été extraits de la base machine, les logiciels de GDL.

Définir la priorité de la demande (3)

La priorité est automatiquement définie à partir des valeurs de IMPACT et URGENCE.

L'impact tient compte du nombre de personnes concernés par la demande :

- Etendu (ex : UNIGE)
- Grand (ex: une faculté)
- Limité (ex: un groupe)
- Localisé (Ex: une personne)

L'urgence peut être :

- Critique
- Elevée
- Moyenne
- Basse

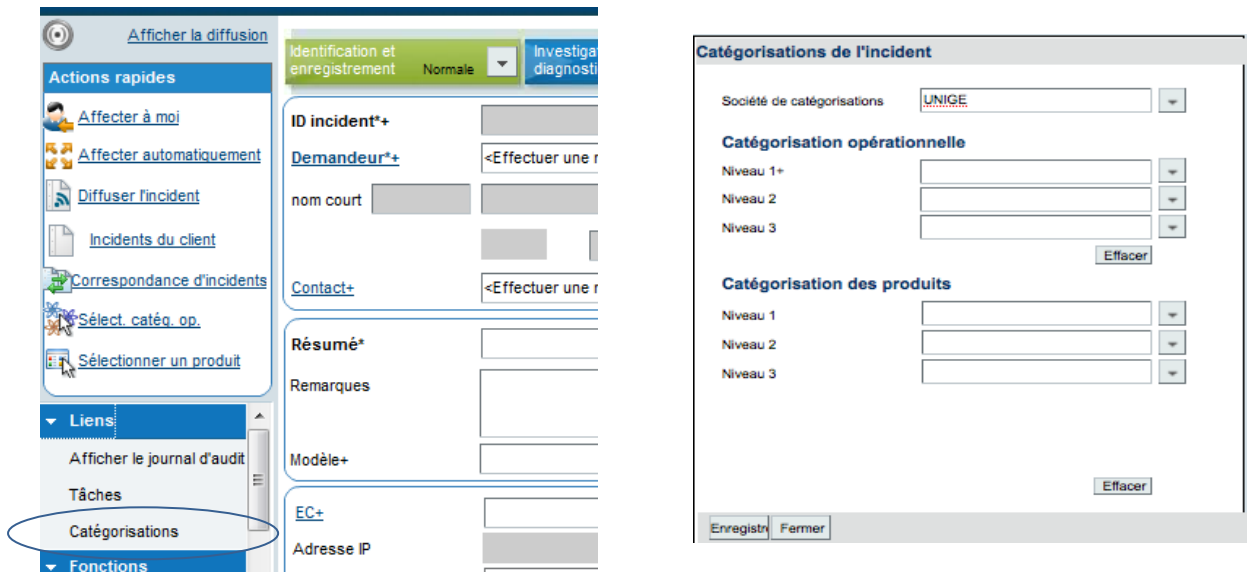
Les valeurs qui ont été mises par défaut sont Impact **Localisé** et Urgence **Moyenne**, ce qui donne une Priorité **moyenne**

EC+	kt-dell-c400
Adresse IP	129.194.20.202
Impact*	4-Mineur/Localisé
Urgence*	3-Moyenne
Priorité*	Moyenne
Type d'incident*	Restauration du service utilisateur
Source signalée	

Définir le type d'Incident

Choisir « Restauration du service » dans le cas d'un incident, « Demande de service » s'il s'agit d'une demande.

Catégoriser la demande (4)



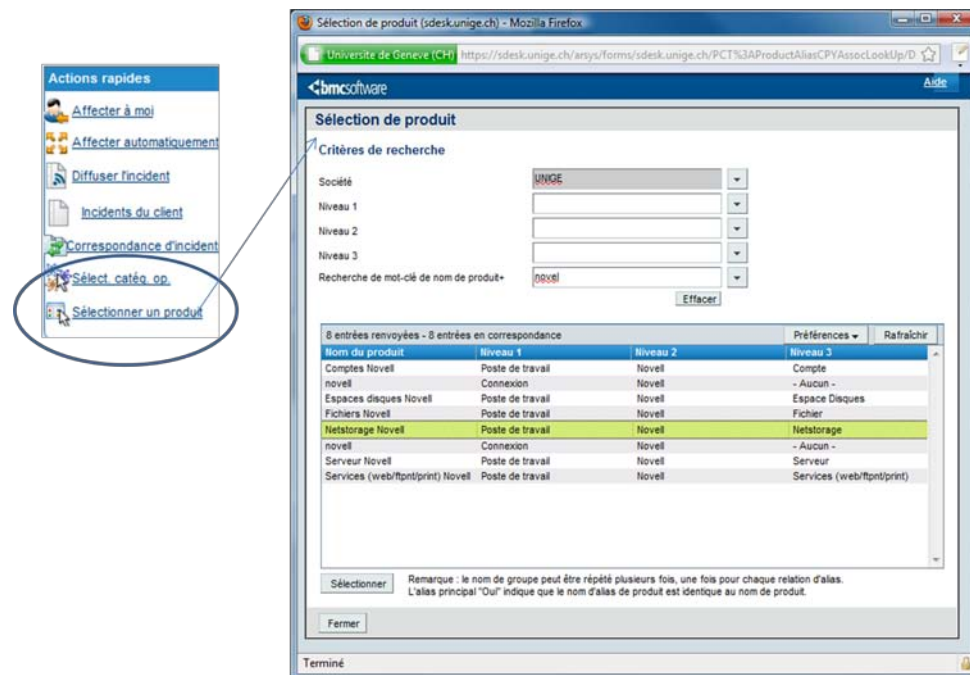
En cliquant sur « Catégorisation » la fenêtre de droite s'ouvre.

Le choix des catégories **opérationnelles** (**type de demande, action à entreprendre**) est obligatoire au niveau 1

Le choix des catégories **produit** (**objet concerné**) est obligatoire au niveau 1 et 2.

Les catégories produit permettent une assignation semi-automatique au groupes DINP (N2) concernés. (Voir « Assigner la demande »)

Depuis la version 7.6 deux menu supplémentaires au niveau des Actions Rapides permettent de rechercher les catégories par mot-clé

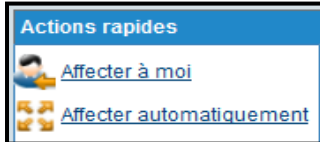


Nom du produit	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Comptes Novell	Poste de travail	Novell	Compte
novell	Connexion	Novell	- Aucun -
Espaces disques Novell	Poste de travail	Novell	Espace Disques
Fichiers Novell	Poste de travail	Novell	Fichier
Netstorage Novell	Poste de travail	Novell	Netstorage
novell	Connexion	Novell	- Aucun -
Serveur Novell	Poste de travail	Novell	Serveur
Services (web/fpnt/print) Novell	Poste de travail	Novell	Services (web/fpnt/print)

En annexe vous pouvez trouver la liste des catégories.

Assigner la demande (5)

1. Une demande enregistrée sans avoir choisi un groupe de support (« Groupe affecté* »), est automatiquement assignée au CAD.
2. On peut s'assigner une demande en utilisant l'action rapide « Affecter à moi »




3. Assignment semi-automatic
 - La case « Filtre » est cochée
 - 1,2 ou 3 groupes sont proposés:
 - ✓ le CAD (Niveau 0)
 - ✓ le groupe facultaire (selon la structure de l'utilisateur) si présent (N1)
 - ✓ le groupe Dinf selon la catégorie de la demande, si une catégorisation produit (N1et N2)a été définie
(ex : N1=Logiciel, N2=Scientifique→DINF-SOFT)



4. Assignment manuelle

- Décochez Case « Filtre »
- Choisissez le groupe dans la liste déroulante
- Choisir une personne uniquement si vous êtes sûrs de sa disponibilité.
- **On peut rechercher un groupe ou une personne** en entrant **en majuscule** un bout du nom (Groupe Affecté*+) ou du nom de famille (Intervenant+) puis « Enter »



Définir la source signalée

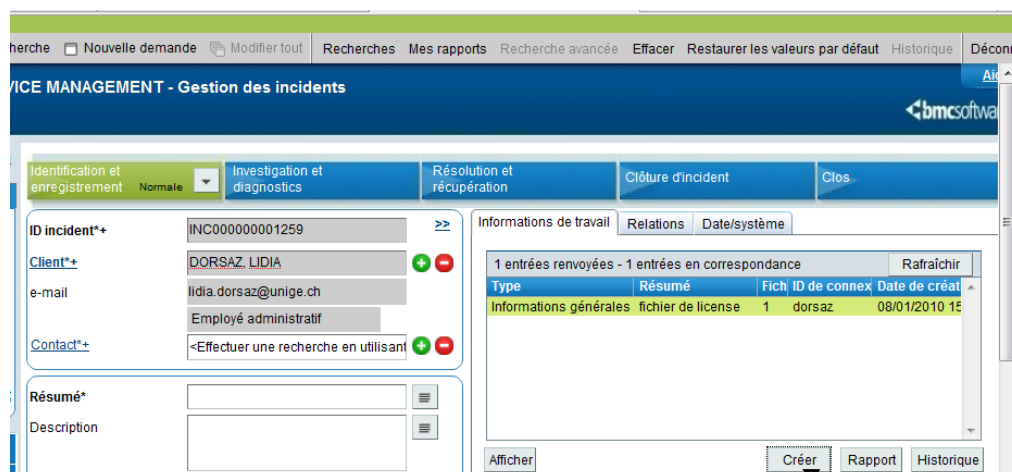
La source signalée n'est pas une valeur obligatoire. Elle indique la source de la demande.

Si la demande est venue de la console du demandeur la valeur est fixée à « Libre Service »

Les autres valeurs disponibles sont :

Entrée Directe, E-mail, Téléphone, Visite, Web, Autre

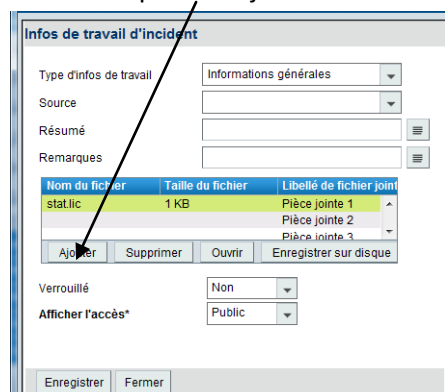
Ajouter des pièces attachées (ou info de travail)



Vous pouvez ajouter une pièce attachée à votre demande. Cliquer sur « Créer » : la seule condition est d'avoir un numéro d'incident attribué (généralisé automatiquement dès la saisie du nom du Client).

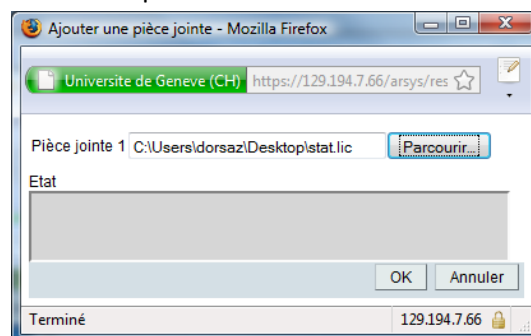
La fenêtre « Info de travail d'incident » s'ouvre.

1- Cliquer sur ajouter :



2- Cliquer sur parcourir

3- Ajouter et sélectionner la pièce jointe dans vos répertoires :



Si la pièce attachée est réservée au personnel de support mettre **Afficher l'accès** =Interne, si l'utilisateur doit pouvoir consulter l'info de travail depuis la console du Demandeur, laisser la valeur à Public.

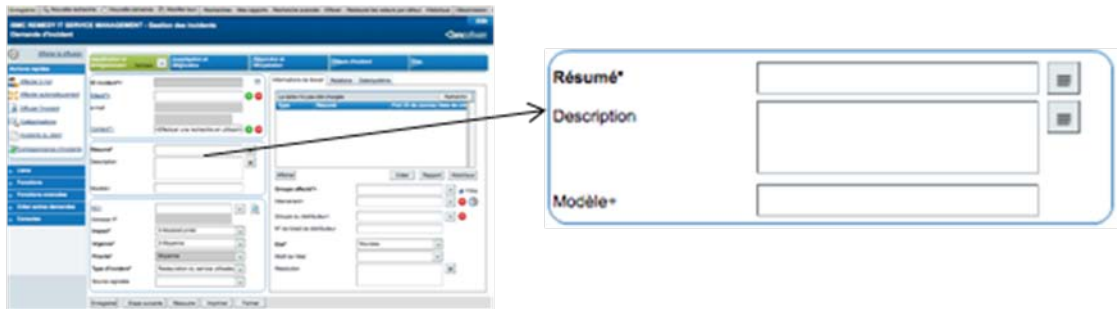
Remplir le champ « Résumé » obligatoire.

Enregistrer l'info de travail pour qu'elle apparaisse dans le formulaire de la demande.

La taille maximale de la pièce attachée est de (xxxxxxxxxx).

Une info de travail peut être ajoutée à n'importe quel moment du cycle de vie de la demande, par le personnel de support mais aussi par le client.

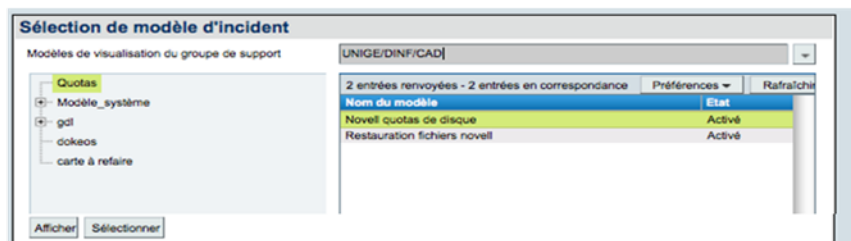
Choisir et utiliser un modèle



The screenshot shows the main application window with a callout box highlighting the 'Modèle' field. The callout box contains the following fields:

- Résumé*
- Description
- Modèle*

Le champ « Modèle » se trouve sous la Description de la demande. On entre le début du nom du modèle, si connu, ou on se positionne sur le champ vide et puis on clique sur « Enter ». La fenêtre pour la sélection du modèle apparaît et elle affiche tous les modèles disponibles pour le groupe auquel on appartient. Le choix d'un modèle pré-remplit automatiquement le plus grand nombre de champ : il peut catégoriser et assigner la demande mais aussi remplir le contenu de la solution et générer le passage de la demande à l'état résolu.

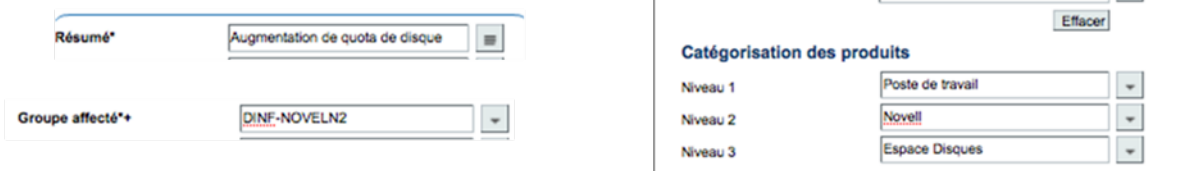


The screenshot shows the 'Sélection de modèle d'incident' window. It displays a list of models for the group 'UNIGE/DINF/CAD'. The list includes:

Nom du modèle	Etat
Novell quotas de disque	Activé
Restauration fichiers novell	Activé

Exemple:

Le choix du modèle « Novell Quota de disque » remplit les champs: Résumé, Groupe affecté, Catégorisation opérationnelle et de produits



The screenshot shows the form fields filled with data from the 'Novell Quota de disque' model. The fields are:

- Résumé*: Augmentation de quota de disque
- Groupe affecté*: DINF-NOVELN2
- Catégorisation opérationnelle: Niveau 1+ (Demande), Niveau 2 (Service), Niveau 3 (Modifier)
- Catégorisation des produits: Niveau 1 (Poste de travail), Niveau 2 (Novell), Niveau 3 (Espace Disques)

Enregistrer une demande à la création

Cliquer sur « Enregistrer »

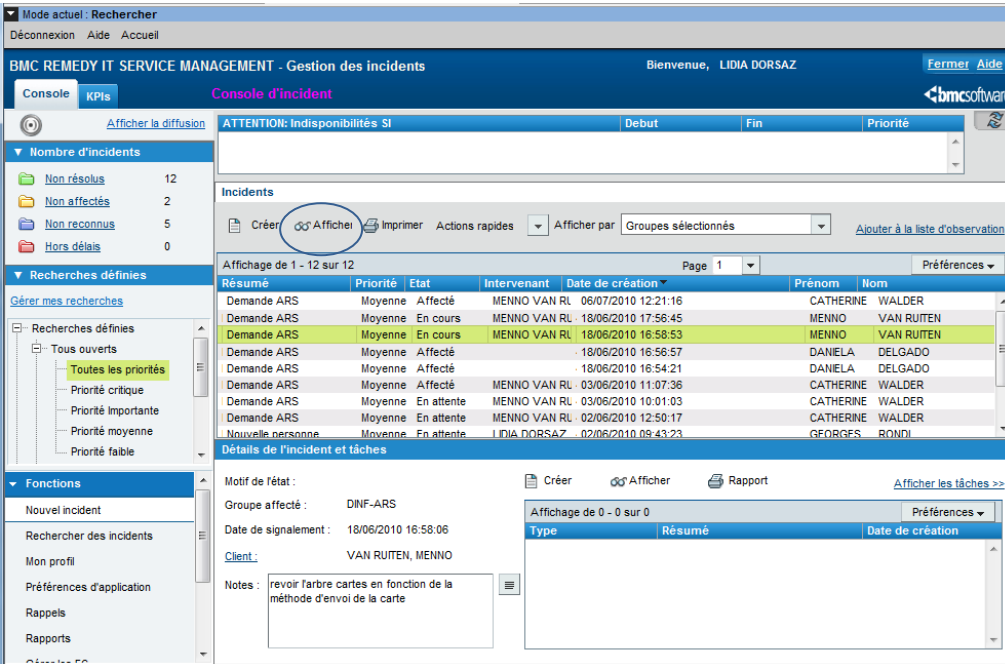
Les champs obligatoires (pas pré-remplis) pour pouvoir enregistrer une demande à l'étape de création sont :

Le demandeur, le résumé, les deux premiers niveaux de catégorisation (opérationnelle et produit).

Si la demande n'est pas assignée à un groupe en particulier, elle est assignée au CAD

Modifier une demande

Depuis la liste des demandes affichées sur la console on double clique sur la demande que l'on veut modifier ou on la sélectionne et puis on clique sur « Afficher »

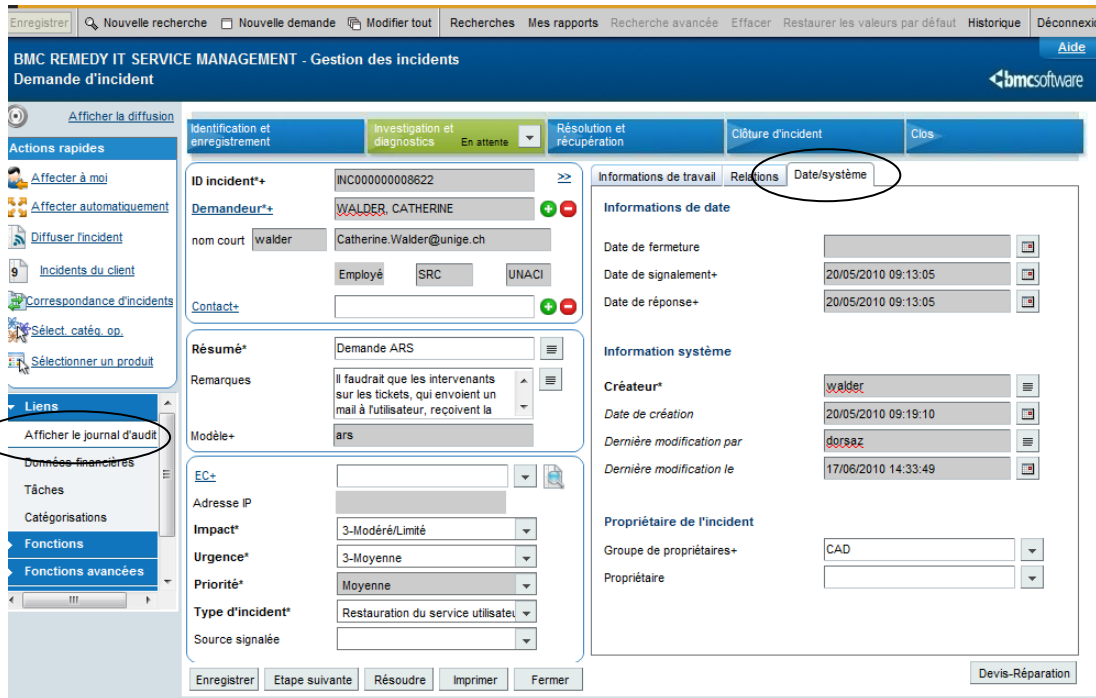


The screenshot shows the BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT console. The top navigation bar includes 'Mode actuel: Rechercher', 'Déconnexion', 'Aide', and 'Accueil'. The main header displays 'BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Gestion des incidents' and 'Bienvenue, LIDIA DORSAZ'. The left sidebar contains navigation options like 'Console', 'KPIs', and 'Console d'incident'. The main area shows a list of incidents with columns for 'Résumé', 'Priorité', 'Etat', 'Intervenant', 'Date de création', 'Prénom', and 'Nom'. The incident 'Demande ARS' with priority 'Moyenne' and state 'En cours' is highlighted, and the 'Afficher' button next to it is circled. Below the list, the 'Détails de l'incident et tâches' section is visible, showing the incident's state, affected group, and client information.

Résumé	Priorité	Etat	Intervenant	Date de création	Prénom	Nom
Demande ARS	Moyenne	Affecté	MENNO VAN RI	06/07/2010 12:21:16	CATHERINE	WALDER
Demande ARS	Moyenne	En cours	MENNO VAN RI	18/06/2010 17:58:45	MENNO	VAN RUITEN
Demande ARS	Moyenne	En cours	MENNO VAN RI	18/06/2010 16:58:53	MENNO	VAN RUITEN
Demande ARS	Moyenne	Affecté		18/06/2010 16:58:57	DANIELA	DELGADO
Demande ARS	Moyenne	Affecté		18/06/2010 16:54:21	DANIELA	DELGADO
Demande ARS	Moyenne	Affecté	MENNO VAN RI	03/06/2010 11:07:36	CATHERINE	WALDER
Demande ARS	Moyenne	En attente	MENNO VAN RI	03/06/2010 10:01:03	CATHERINE	WALDER
Demande ARS	Moyenne	En attente	MENNO VAN RI	02/06/2010 12:50:17	CATHERINE	WALDER
Nouvelle personne	Moyenne	En attente	LIDIA DORSAZ	02/06/2010 09:43:23	GEORGES	RONDI

Afficher l'historique de la demande

L'onglet « Date/système » en haut à droite vous permet de savoir qui a créé la demande et qui l'a modifié en dernier, ainsi que les dates relatives.



BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Gestion des incidents
Demande d'incident

Actions rapides: Affecter à moi, Affecter automatiquement, Diffuser l'incident, Incidents du client, Correspondance d'incidents, Sélectionner un produit

Liens: Afficher le journal d'audit

Informations de travail: ID incident*, Demandeur*, nom court, Contact*, Résumé*, Remarques, Modèle+, EC+, Adresse IP, Impact*, Urgence*, Priorité*, Type d'incident*, Source signalée

Informations de date: Date de fermeture, Date de signalement+, Date de réponse+

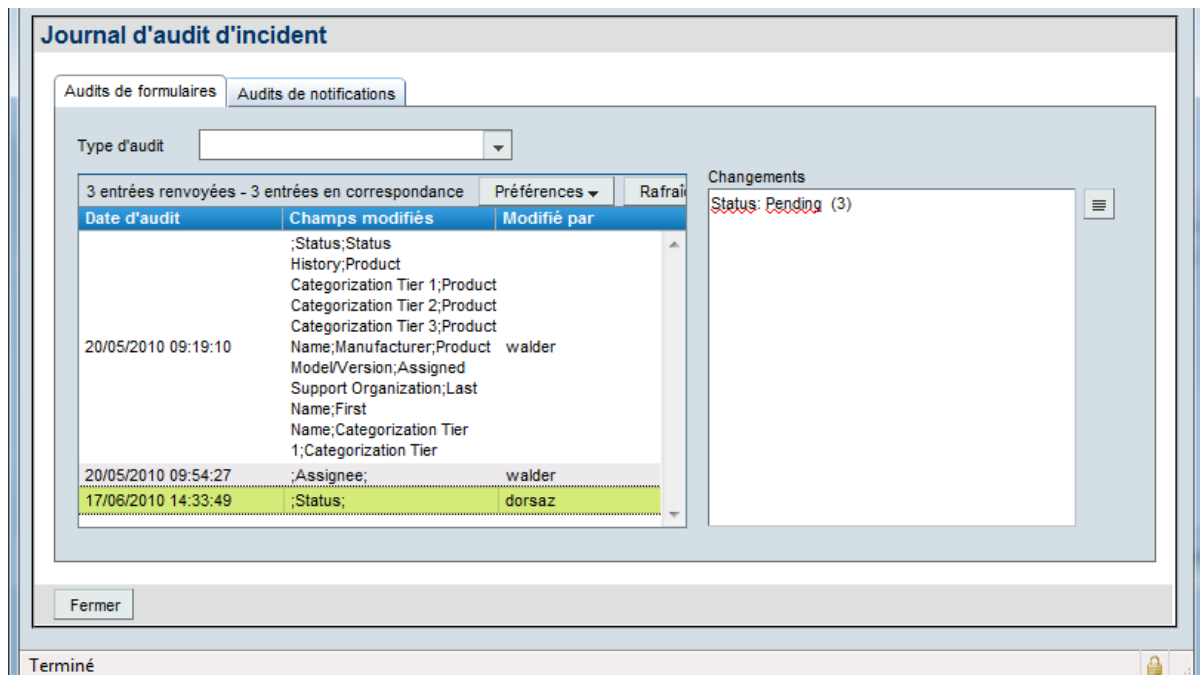
Information système: Créateur*, Date de création, Dernière modification par, Dernière modification le

Propriétaire de l'incident: Groupe de propriétaires+, Propriétaire

Buttons: Enregistrer, Etape suivante, Résoudre, Imprimer, Fermer, Devis-Réparation

Pour avoir un aperçu plus complet de l'historique de la demande cliquer sur « Afficher le journal d'audit » dans les Liens à gauche de la fenêtre

Dans la fenêtre « Journal d'audit d'incident » qui s'affiche, vous pouvez voir sur la gauche la liste des personnes qui ont modifié la demande, sur la droite les changements opérés par la personne concernée..



Journal d'audit d'incident

Audits de formulaires | Audits de notifications

Type d'audit: [dropdown]

3 entrées renvoyées - 3 entrées en correspondance | Préférences | Rafraîchir

Date d'audit	Champs modifiés	Modifié par
20/05/2010 09:19:10	;Status;Status History;Product Categorization Tier 1;Product Categorization Tier 2;Product Categorization Tier 3;Product Name;Manufacturer;Product ModelVersion;Assigned Support Organization;Last Name;First Name;Categorization Tier 1;Categorization Tier	walder
20/05/2010 09:54:27	;Assignee;	walder
17/06/2010 14:33:49	;Status;	dorsaz

Changements: Status: Pending (3)

Fermer

Terminé

Etapes du processus et état de la demande

Une barre en haut du formulaire des demandes permet de suivre visuellement l'évolution de la demande.

A chaque étape un menu déroulant nous montre les actions possibles et les étapes suivantes : son utilisation est facultative

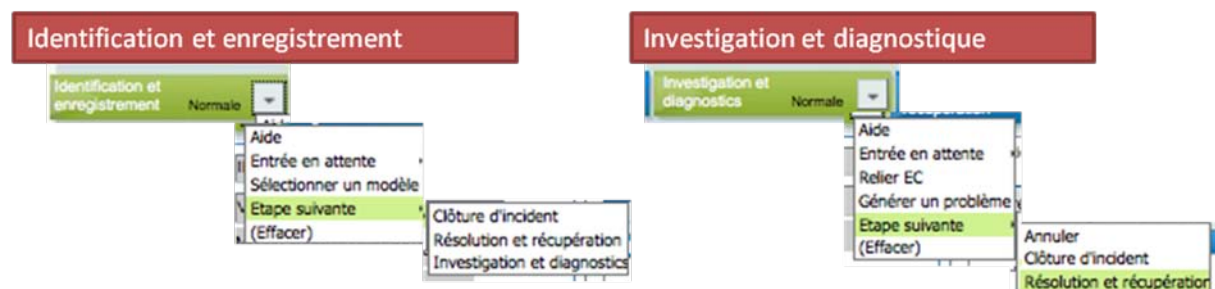


Etapes du processus:

1. Identification et enregistrement
 - Etat de la demande Nouveau, Affecté, En cours
2. Investigation et diagnostique
 - Etat de la demande En cours, En attente
3. Résolution et récupération
 - Etat de la demande Résolu
4. Clôture d'incident: (SEUL LE CAD peut clore une demande !!!)
 - Etat de la demande Clos, Annulé

L'étape active apparaît en vert.

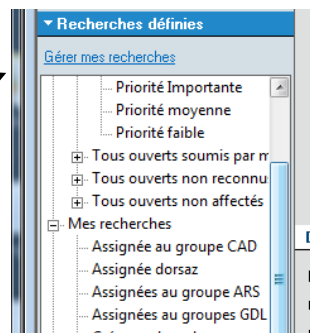
A chaque étape un menu déroulant nous montre les actions possibles et les étapes suivantes.



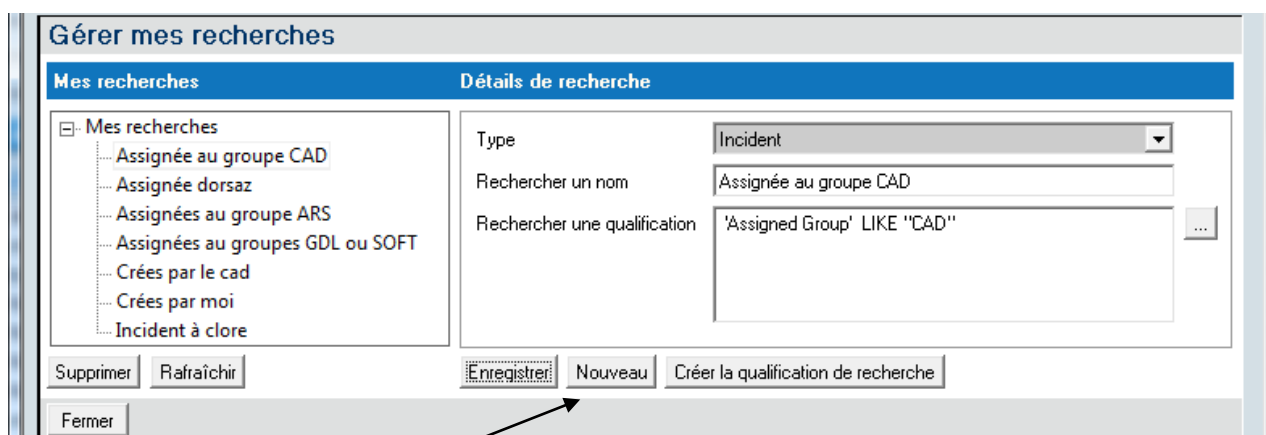
Rechercher des demandes (Incidents) : Gérer mes recherches

Depuis la console de gestion des incidents vous pouvez définir des recherches personnalisées.

Cliquez sur Gérer mes recherche



Dans la fenêtre « Gérer mes recherche »

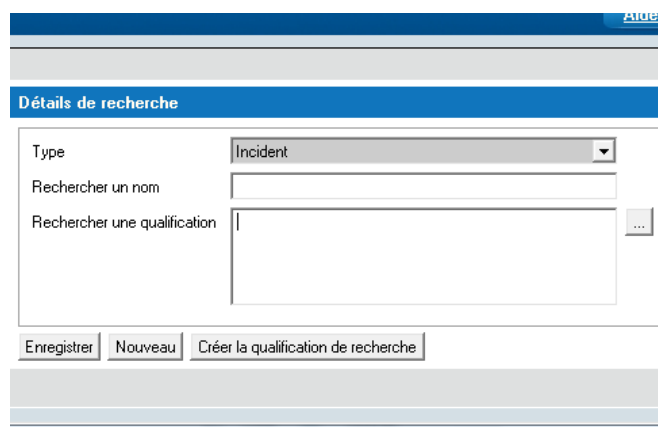


Cliquez sur nouveau pour créer une nouvelle recherche.

Dans « Rechercher un nom » mettez le nom de votre recherche, celui qui apparaîtra dans la liste.

Dans « Rechercher une qualification » entrez le critère (ou qualification) de recherche.

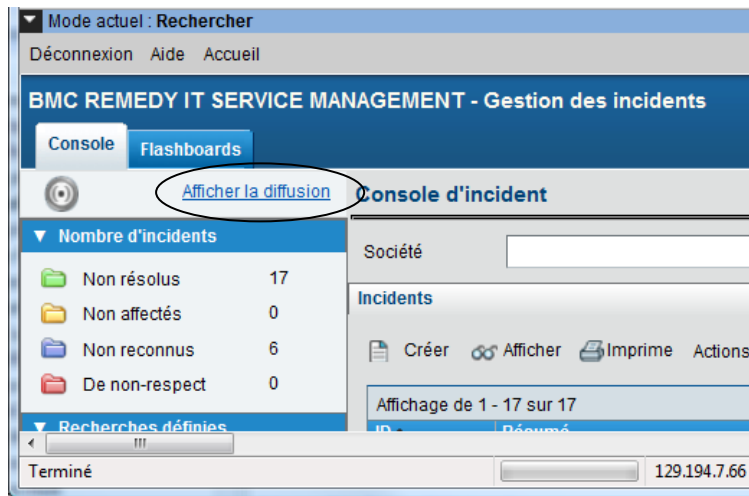
Vous pouvez le créer vous-même en cliquant sur « Créer la qualification de recherche » ou utiliser les exemples que vous trouvez ici de suite



Type de recherche	Ex : Nom de la recherche	Ex : Qualification de recherche
Les demandes assignées à un groupe sans distinction d'état	Assignées au groupe CAD Assignées au groupe DINF_ARS	'Assigned Group' LIKE "CAD" 'Assigned Group' LIKE "DINF-ARS"
Assignées à une personne	Assignées DORSAZ	'Assignee' LIKE "LIDIA DORSAZ" <i>!!Attention utilisez exactement la valeur qui apparait dans le champ « Intervenant+ » !!</i>
Assignées à une personne et pas encore à l'état (statut) « clos »	Non clos et assignées DORSAZ	'Assignee' LIKE "LIDIA DORSAZ" AND 'Status' < "Closed" Ou 'Assignee' LIKE "LIDIA DORSAZ" AND 'Status' < 5 <i>!!Attention : pour des tests sur le statut utilisez le nom en anglais : New, Assigned, In Progress, Pending, Resolved, Closed, Cancelled ou le chiffre correspondants : de New=0 à Cancelled=7!!</i>
Assignée à un groupe pendant les derniers xxx jours	Assignées au groupe DINF_ARS pendant les derniers 10 jours en seconds (10 jours =864000 seconds)	'Assigned Group' LIKE "DINF-ARS" AND (\$\TIMESTAMP\$ - 'Submit Date') < "864000"
Crées par une personne	Crées par DORSAZ	'Submitter' LIKE "dorsaz" <i>!!Attention dans ce cas utilisez le nom court !!</i>
Créer par un groupe de support	Crées par le groupe CAD	'SubmitterDefaultGroupe'="CAD" <i>!!Attention c'est le groupe par défaut de l'utilisateur qui est choisi !!</i>
Demandes venant d'une faculté	Demandes venant de Lettres (étudiants exclus)	'Department' LIKE "L" AND NOT ('Contact Client Type'=400)
etc		

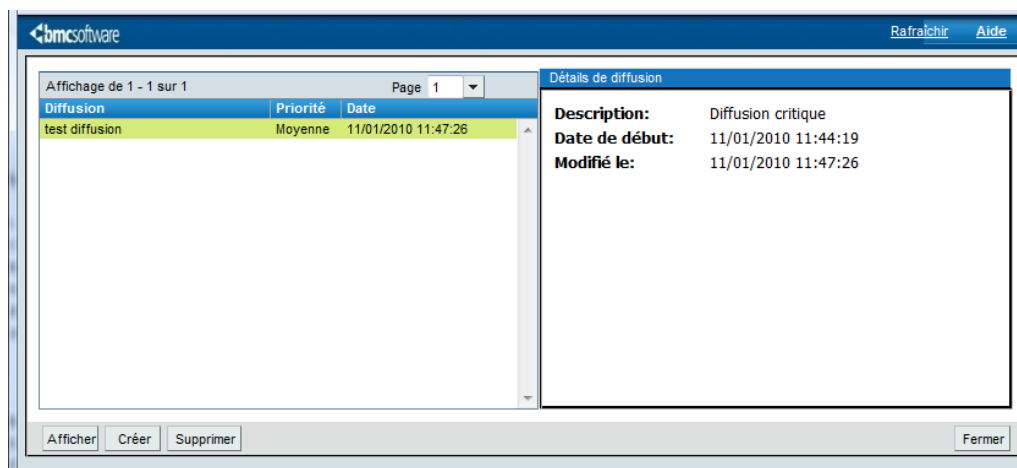
Ces mêmes Qualifications de recherche peuvent être utilisées dans la recherche d'incidents (Options avancés)

Afficher, Créer une diffusion (avis de disfonctionnement)



Une diffusion peut être un avis d'indisponibilité du système informatique, planifié ou pas, ou une information générale.

Pour afficher les détails d'une diffusion ou pour créer une nouvelle diffusion cliquer sur « Afficher la diffusion »



Puis dans la nouvelle fenêtre cliquer sur Créer.

Créer/Modifier des diffusions

Détails de diffusion Groupes de création

Lieu

Société* - Global - Entité Région Service Groupe du site Site+

Détails

Objet* 1 test diffusion

Message de diffusion* 2 Diffusion critique

Type de diffusion* 3 Indisponibilité Afficher l'accès* 6 Public

Date de début de la diffusion* 4 11/01/2010 11:00:00 Notifier ?* 7 Non Priorité* Moyenne

Date de fin de la diffusion+ 11/01/2010 17:00:00

Origine de la diffusion Diffusion générale

Diffusion provenant de l'ID

Nom du fichier	Taille	Libellé de fichier joint
		Pièce jointe

Ajouter 5

Enregistrer Annuler

1. Rentrez dans Objet un bref résumé de l'information à communiquer.
2. Rentrez dans Message le message à faire passer.
3. Dans le Type de diffusion, précisez s'il s'agit d'une :
 - Information Générale
 - Indisponibilité
 - Indisponibilité planifiée
4. La date de début de la diffusion est obligatoire : il est fortement conseillé d'ajouter aussi la date de fin. Si on clique dans le champ et puis sur « enter » la date (avec l'heure) du moment apparaît.
5. On peut aussi ajouter une pièce attachée.
6. Dans « Afficher l'accès » précisez si l'accès est Public ou Interne (membres du support uniquement)
7. Vous pouvez aussi notifier la diffusion : si « Oui » des attributs supplémentaires sont affichés : e-mail manuel, Notifier le support

Notifier ?* Oui Priorité* Moyenne

E-mail manuel E-mail manuel

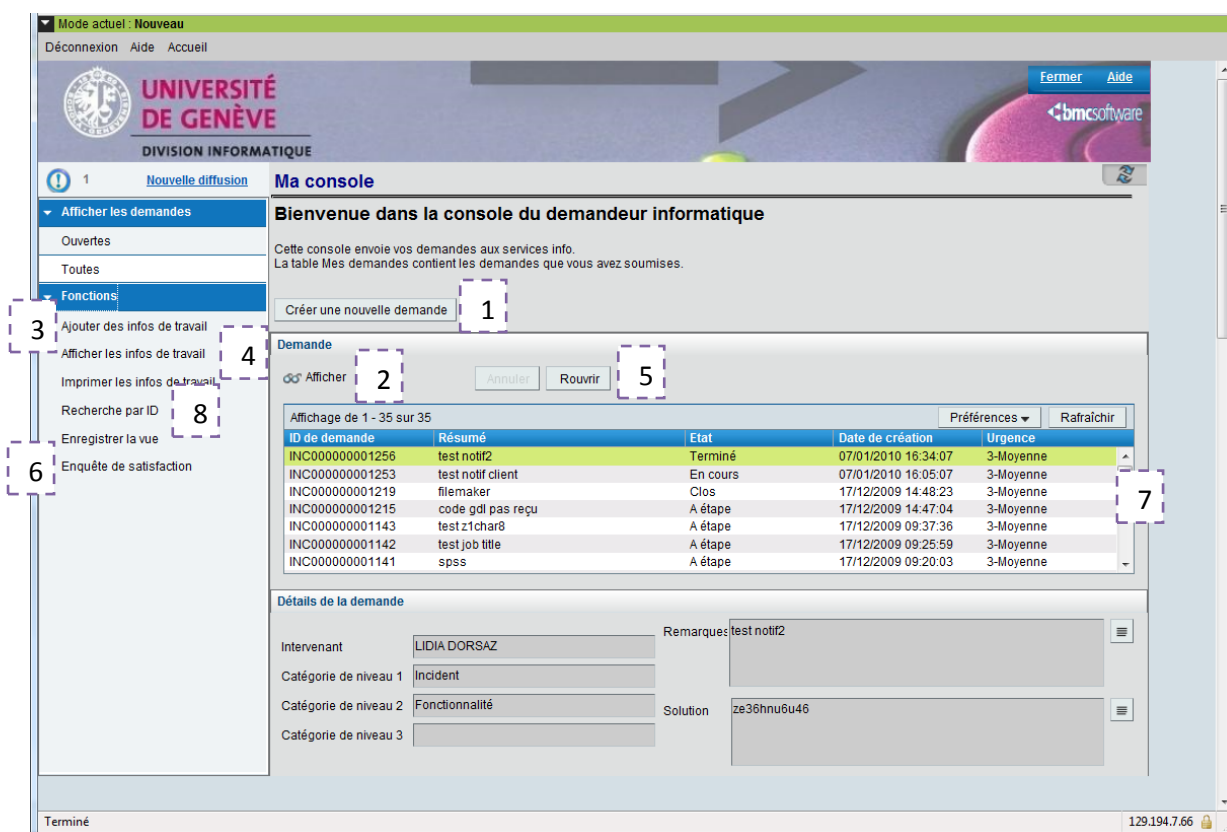
Notifier le support

Société de support Entité de support Groupe de support

Sur la console la création de la nouvelle diffusion est signalée !



Console du demandeur



The screenshot shows the 'Console du demandeur' interface. It includes a top navigation bar with 'Mode actuel : Nouveau', 'Déconnexion', 'Aide', and 'Accueil'. The main header features the University of Geneva logo and 'DIVISION INFORMATIQUE'. A left sidebar contains a menu with 'Afficher les demandes' (sub-menu: Ouvertes, Toutes), 'Fonctions' (sub-menu: Ajouter des infos de travail, Afficher les infos de travail, Imprimer les infos de travail, Recherche par ID, Enregistrer la vue, Enquête de satisfaction), and 'Ma console'. The main content area is titled 'Bienvenue dans la console du demandeur informatique' and includes a 'Créer une nouvelle demande' button (1). Below this is a 'Demande' section with an 'Afficher' button (2), 'Annuler', and 'Rouvrir' buttons (5). A table displays a list of requests with columns: ID de demande, Résumé, Etat, Date de création, and Urgence. The table shows 35 items (1-35 sur 35). A 'Préférences' dropdown and 'Rafraîchir' button are also present. A 'Détails de la demande' section at the bottom shows fields for 'Intervenant' (LIDIA DORSAZ), 'Catégorie de niveau 1' (Incident), 'Catégorie de niveau 2' (Fonctionnalité), 'Catégorie de niveau 3', 'Remarques' (test notif2), and 'Solution' (ze36hnu6u46). Numbered callouts 1-8 highlight specific features: 1. 'Créer une nouvelle demande' button; 2. 'Afficher' button; 3. 'Ajouter des infos de travail' link; 4. 'Afficher les infos de travail' link; 5. 'Rouvrir' button; 6. 'Enquête de satisfaction' link; 7. 'Urgence' column in the table; 8. 'Recherche par ID' link.


Tout membre de l'UNIGE (pa, pat, externe, étudiant) a accès à la console du demandeur.

La console lui permet :

1. de soumettre une demande,
2. d'en suivre l'évolution,
3. d'ajouter une information de travail à la demande en cours,
4. de consulter les informations de travail relatives à la demande
5. de rouvrir une demande à l'état terminé mais pas close,
6. de donner son avis en répondant à l'enquête de satisfaction relative à la demande après clôture,
7. de consulter ses anciennes demandes ou
8. de rechercher une ancienne demande.

Créer une nouvelle demande

Demande (129.194.7.66) - Mozilla Firefox
 https://129.194.7.66/arsys/forms/129.194.7.66/RQC%3AServiceRequestWizard/RQC+User+Wizard+with+Solutions/?cacheid=3685efb1


**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**
 DIVISION INFORMATIQUE

[Aide](#)

Nouvelle demande

Créez votre demande ou recherchez une solution.

Détails de la demande

Résumé*+

Remarques

Urgence*

Date requise+

[Joindre un fichier](#)

Demandeur

Société

code gdl pas reçu
filemaker
spss

le prénom

Nom

Téléphone

E-mail

Entité

Service

Solutions possibles

1 entrées renvoyées - 1 entrées en correspondance Préférences ▼ Rafraîchir

Description	CategoryTier 1	CategoryTier 2	CategoryTier 3
filemaker	Incident	Fonctionnalité	Installer

[Afficher](#)

[Enregistrer](#) [Fermer](#)

L'utilisateur peut déposer sa demande au travers d'une interface très simplifiée.

Seule champ obligatoire est le « Résumé ».

Il est possible de choisir dans une liste de résumés qui tient compte des demandes plus récurrentes (A faire par les administrateurs de l'outil avec l'aide des membres du support !)

Annexes

Catégories opérationnelles

Demande (de service)	Compte	Créer	Incident	Capacité	Ajouter
Demande (de service)	Compte	Désactiver	Incident	Capacité	Commuter
Demande (de service)	Compte	Modifier	Incident	Capacité	Pas d'action prise
Demande (de service)	Compte	Réinitialiser	Incident	Capacité	Redémarrer
Demande (de service)	Compte	Supprimer	Incident	Capacité	Remplacer
Demande (de service)	Instance	Copier	Incident	Capacité	Réparer
Demande (de service)	Instance	Créer	Incident	Capacité	Supprimer
Demande (de service)	Instance	Déplacer	Incident	Disponibilité	Ajouter
Demande (de service)	Instance	Renommer	Incident	Disponibilité	Commuter
Demande (de service)	Instance	Supprimer	Incident	Disponibilité	Pas d'action prise
Demande (de service)	Logiciel	Désinstaller	Incident	Disponibilité	Redémarrer
Demande (de service)	Logiciel	Installer	Incident	Disponibilité	Remplacer
Demande (de service)	Logiciel	Mettre à jour	Incident	Disponibilité	Réparer
Demande (de service)	Logiciel	Payement privé	Incident	Disponibilité	Supprimer
Demande (de service)	Logiciel	Revenir vers.ant.	Incident	Fonctionnalité	Ajouter
Demande (de service)	Matériel	Acheter	Incident	Fonctionnalité	Commuter
Demande (de service)	Matériel	Ajouter	Incident	Fonctionnalité	Installer
Demande (de service)	Matériel	Déplacer	Incident	Fonctionnalité	Pas d'action prise
Demande (de service)	Matériel	Réparer	Incident	Fonctionnalité	Redémarrer
Demande (de service)	Matériel	Supprimer	Incident	Fonctionnalité	Remplacer
Demande (de service)	Réseau	Compléter	Incident	Fonctionnalité	Réparer
Demande (de service)	Réseau	Créer	Incident	Fonctionnalité	Supprimer
Demande (de service)	Réseau	Modifier	Incident	Fonctionnalité	Utiliser
Demande (de service)	Sauvegarde	Créer	Incident	Performance	Ajouter
Demande (de service)	Sauvegarde	Modifier	Incident	Performance	Commuter
Demande (de service)	Sauvegarde	Restaurer	Incident	Performance	Pas d'action prise
Demande (de service)	autres		Incident	Performance	Redémarrer
Demande information	Compte		Incident	Performance	Remplacer
Demande information	Instance		Incident	Performance	Réparer
Demande information	Logiciel		Incident	Performance	Supprimer
Demande information	Matériel				
Demande information	Réseau				
Demande information	Sauvegarde				
Demande information	autres				
Demande hors catalogue					

Catégories Produit

Applications en ligne	Bibliotheque	Fedora
Applications en ligne	Bibliotheque	Iconotheque
Applications en ligne	Bibliotheque	Multimedia
Applications en ligne	Bibliotheque	Phototheque
Applications en ligne	Divers	Logement
Applications en ligne	Divers	RGT
Applications en ligne	Divers	Scientifiques
Applications en ligne	Divers	ServiceSocioCulturel
Applications en ligne	E-learning	aucun
Applications en ligne	E-learning	Dokeos
Applications en ligne	E-learning	Mediaserver
Applications en ligne	E-learning	Moodle
Applications en ligne	Etudiants	Attest. Inscription
Applications en ligne	Etudiants	Demande Immatr.
Applications en ligne	Etudiants	Horaires examen
Applications en ligne	Etudiants	InscriptionEnLigne
Applications en ligne	Etudiants	Notes sur le web
Applications en ligne	Etudiants	Programme Cours
Applications en ligne	Etudiants	Pv Examens
Applications en ligne	Etudiants	Saisie notes
Applications Admin	Etudiants	ECTS
Applications Admin	Divers	BI/Cognos
Applications Admin	Divers	Chang. M dePasse
Applications Admin	Divers	Payement par le web
Applications Admin	Finance	SAP
Applications Admin	Finance	WebReporting
Applications Admin	Logistique	Batiments
Applications Admin	Logistique	Bottin
Applications Admin	Lotus	Absences
Applications Admin	Lotus	Memento
Applications Admin	Lotus	Quickplace
Applications Admin	RH	Oracle-RH
Applications Admin	RH	SAP
Connection	Authentification	CAS
Connection	Authentification	Ldap
Connection	Authentification	Shibboleth
Connection	Carte	aucun
Connection	Motdepasse	Etudiant
Connection	Motdepasse	Pa/Pat/Externe
Connection	Reseau	Adresse IP
Connection	Reseau	Ethernet
Connection	Reseau	VPN

Connection	Reseau	Wifi
Infrastructure	ARS	aucun
Infrastructure	Ecrans Geants	aucun
Infrastructure	GDL	Facturation
Infrastructure	GDL	Historiques
Infrastructure	GDL	License
Infrastructure	GDL	Serveur
Infrastructure	Oracle	aucun
Infrastructure	Serveurs Virtuels	aucun
Infrastructure	Stockage SAN	aucun
Infrastructure	Téléphonie	aucun
Infrastructure	VisioConference	aucun
Logiciel	Antivirus	autres
Logiciel	Antivirus	Avast
Logiciel	Antivirus	McAfee
Logiciel	autres	aucun
Logiciel	Bureautique	Acrobat
Logiciel	Bureautique	autres
Logiciel	Bureautique	Endnote
Logiciel	Bureautique	Office2003
Logiciel	Bureautique	Office2007
Logiciel	Bureautique	Office2008
Logiciel	Bureautique	OpenOffice
Logiciel	Navigateur	autres
Logiciel	Navigateur	Explorer
Logiciel	Navigateur	Firefox
Logiciel	Navigateur	Safari
Logiciel	OS	Linux
Logiciel	OS	Macintosh
Logiciel	OS	Windows
Logiciel	Scientifique	autres
Logiciel	Scientifique	Matlab
Logiciel	Scientifique	Splus
Logiciel	Scientifique	SPSS
Logiciel	Scientifique	Statistica
Matériel	autres	aucun
Matériel	Carte	Autre
Matériel	Carte	Cassée
Matériel	Carte	Defectueuse
Matériel	Carte	Perdue
Matériel	Carte	Volée
Matériel	Consommables	aucun
Matériel	Equipement scientifique	aucun
Matériel	Imprimante	aucun
Matériel	Mobile	PDA

Matériel	Periphérique	autres
Matériel	Periphérique	Clavier
Matériel	Periphérique	Disque externe
Matériel	Periphérique	Ecran
Matériel	Periphérique	Souris
Matériel	Poste de travail fixe	Mac
Matériel	Poste de travail fixe	Pc
Matériel	Poste de travail portable	Mac
Matériel	Poste de travail portable	Pc
Matériel	Poste étudiant	aucun
Matériel	Privé	aucun
Matériel	Serveur	aucun
Matériel	Téléphone	aucun
Messagerie	Agenda	aucun
Messagerie	Clients	autres
Messagerie	Clients	Eudora
Messagerie	Clients	Mail
Messagerie	Clients	Outlook
Messagerie	Clients	Thunderbird
Messagerie	Clients	Webmail
Messagerie	Compte	aucun
Messagerie	Listes de distribution	aucun
Messagerie	PDA	aucun
Messagerie	Spam/Fishing	aucun
Poste de travail	Base Machine/Inventaire	aucun
Poste de travail	Impression	Compte
Poste de travail	Impression	Credit
Poste de travail	Impression	lprint
Poste de travail	Novell	Compte
Poste de travail	Novell	Espace Disques
Poste de travail	Novell	Fichier
Poste de travail	Novell	Netstorage
Poste de travail	Novell	Serveur
Poste de travail	Novell	Services (web/ftpnt/print)
Poste de travail	Postes Etudiants	Deepfreeze
Poste de travail	Postes Etudiants	Image Rembo
Poste de travail	Sauvegarde	Serveur (Networker)
Poste de travail	Sauvegarde	TSM
Web Unige	Lenya	aucun
Web Unige	Plone	aucun
Web Unige	Portail	aucun
Web Unige	Site Unige	aucun